OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

LANGUAGE AUDIT
NATIONAL ARTS CENTRE

OCTOBER 1983

Official Languages Audit of the NAC

I INTRODUCTION

II OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

A. Official Languages Policy, Implementation and Controls

B. Participation

C. Language of Work

D. Language of Service

III CONCLUSION

IV SUMMARY OF RECOMMENDATIONS

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT OF THE NAC

The National Arts Centre (NAC) was created in 1967 "to develop the performing arts in the National Capital Region and to assist the Canada Council in the development of the performing arts elsewhere in Canada". The vast majority of the Centre's activities therefore take place in Ottawa, a bilingual region, although the Theatre and Music departments also organize tours in other parts of Canada and in other countries. The NAC public is made up of the people attending its various local artistic events, the clientele of its restaurants, tourists passing through, and others. Thus, it is extremely important that the NAC implement a policy reflecting in every regard the equal status of Canada's two official languages.

I INTRODUCTION

This audit was undertaken at the request of the Director General of the NAC who said that he was extremely preoccupied by the problem of the low participation of Francophones at the senior management level and by other related issues. We had carried out an audit of the institution in 1979 and were thus able to assess the progress accomplished in the interim in these areas.

We met with approximately thirty officials, the majority of whom were managers, and studied the documentation provided during interviews. We also met with members of the Board of Trustees and with individuals from the private sector interested in the activities of the NAC.

We paid particular attention to the participation of the two official languages communities in the Centre's activities, as well as to language of work and internal communications.

II OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

A. Official Languages Policy, Implementation and Controls

The excellent policy statement on official languages, which was approved by the Centre's management in 1979, was finally distributed to the Management Committee at the beginning of 1982. However, at the time of our audit most employees had not yet received their copies. They were aware, of course, that customers were to be served in their preferred language, but they had not yet been informed of their own rights and obligations under this policy. We therefore recommend that the NAC:

1 - Distribute to all employees the official languages policy adopted by the Centre's management as well as a clarification of their rights and obligations with regard to official languages.

One of the objectives set by the NAC in its Official Languages Annual Report submitted to Treasury Board (1980) was to "set and monitor specific language goals for all departments and services". Much work remains to be done on this point. In the spring of 1982 senior and middle managers were able to read the Annual Report mentioned above and discuss the main points of the NAC's official languages policy. However, these managers have not as yet established specific objectives, along with the necessary deadlines and control mechanisms, for their respective areas of responsibility within a comprehensive official languages program.

In the 1980 Annual Report, the NAC recognized the necessity of developing control mechanisms. Managers should be involved in the definition of these mechanisms so that they may participate actively in the implementation process on a continuing and permanent basis.

Given the importance of setting up a comprehensive program with controls at all levels, in order to achieve the desired objectives and ensure that past gains are maintained, we therefore recommend that the NAC:

II - Establish, in co-operation with managers, an official languages program based both on the NAC policy statement and on our recommendations;

III - Establish a system of periodic controls in co-operation with managers; and

IV - Ensure that managers define measurable short-term and long-term objectives for themselves within the framework of the official languages program.

In its Official Languages Annual Report (1980), the NAC also mentions having "designed an automated personnel information system. This information system includes basic data relative to the official languages program." According to those in charge, this project had to be delayed pending delivery of a test being prepared by the University of Ottawa to assess the language knowledge of new employees. This is a praiseworthy project and we hope it will be completed soon.

According to the Staff Establishment List dated September 1, 1983, full-time continuing staff numbered 319. In addition, the Centre had some 351 casual employees. The majority of this latter group form "pools" of employees upon which the Centre can draw to fill a limited number of positions such as Ushers, Waiters, Garage Attendants, and Stagehands according to programming requirements, and their numbers can therefore fluctuate from month to month. All such positions which involve serving the public are regarded as having bilingual requirements. However, a total of 91 casual employees were filling positions for which the language requirements had not yet been identified.

Since the level of language knowledge of the incumbents of permanent and casual positions has not yet been established, we hope that the test being prepared at the University of Ottawa will apply to incumbents as well as future employees. We therefore recommend that the NAC:

V - Determine the language requirements of all permanent and casual positions not yet identified and, in the case of bilingual positions, establish the levels of language requirements and assess the linguistic competence of the incumbents.

The administration of official languages is presently the responsibility of the Secretary of the NAC, an official who also acts as Special Assistant to the Director General. Given the scope of the program to be implemented, it is questionable whether the task could be handled effectively on a part-time basis. We therefore recommend that the NAC:

VI - Ensure the development and implementation of an official languages program as soon as possible by allocating all the necessary resources to this activity.

B. Participation

According to existing data, Francophones and Anglophones are almost equally represented among permanent employees. At present, however, there is a lack of information on the linguistic profile of casuals, who, as we mentioned earlier, account for more than half of the total staff complement. We therefore recommend that the NAC:

VII - Determine the participation of each official language group within the total staff and establish a mechanism to keep this information up to date.

If one considers the thirty-one senior positions (primarily Directors, Administrators and Managers) at the NAC, 19 (61%) are filled by Anglophones and 12 (39%) are filled by Francophones. However, if one considers the 16 most senior positions, which include Senior Directors, Senior Administrators and Directors*, 11 positions are filled by Anglophones and 5 are filled by Francophones, as indicated below:

Employee Group	Anglophones	Francophones	Total
Senior Directors	5	3	8
Senior Administrators and Directors	6	2	8
Totals:	11	5	16

* This does not include the position of Principal Conductor, NAC Orchestra.

As we have stated, the Director General would like to see more Francophones in the upper echelons but this could be difficult to achieve for several reasons. Firstly, the turnover rate is somewhat low - over the past three years, only six new incumbents have been hired in this group - an average of two per year. Moreover, of these 16 positions nine are directly involved with programming, and all but three require extensive experience in the performing arts. Because the performing arts field in Canada is not large, the number of qualified candidates available to fill these positions at any given time is very limited.

Among other categories of employees at the NAC (Management and Professional Services, Administrative and Operational Support and casuals), the number of Francophones is higher than the number of Anglophones. In addition, however, there are participation imbalances within individual departments, for example, House Management and Box Office which have an over-representation of Francophones, and Production, which has an over-representation of Anglophones.

VIII - Define general objectives and specific measures to increase the participation of Francophones at the senior management level and to ensure more balanced participation of the two linguistic groups in the other activity sectors and employment categories.

Although in most cases, vacant positions are advertised in newspapers of both official languages, the Centre's staffing policy and procedures allows managers to hire employees without advertising in newspapers. Several of the people interviewed made a point of explaining to us that show business was a special field where one could not be required to observe the normal recruiting practices of the public service and other public agencies.

Given these circumstances and the absence of control mechanisms, the NAC seems to lack the standards and procedures which would allow it to ensure that equally qualified members of the two linguistic communities always have equal access to positions to be staffed. We therefore recommend that the NAC:

IX - Modify its staffing policy to include recruiting standards in order to ensure that equally qualified members of the two linguistic communities have equal access to vacant positions.

C. Language of Work

The language of work at the NAC is usually English, except in the French Theatre section and the Public Relations service. At the Box Office, although French is the primary language of internal communication, the computer, which is the main work tool, replies in English only since the key words have not yet been translated. * Nevertheless, the computer training manual is available for consultation in both official languages and training of new employees is done verbally, in the language of their choice.

With regard to work documents, circulars addressed to all employees are bilingual as well as the forms produced by Administrative Services. However, there are still a number of unilingual work documents in various departments and services: these include memoranda, programming schedules, reports and minutes of meetings. We therefore recommend that the NAC:

X - Prepare an inventory of all work documents and, in co-operation with managers, establish priorities and time frames for the translation of those which are unilingual.

* At the time of printing translation was underway.

Virtually all supervisory positions at the NAC are identified as bilingual (the only exceptions are certain positions in the English and French Theatre sections). Nevertheless, some 35% of the Centre's supervisors do not meet the language requirements of their positions. Accordingly, a number of employees are unable to be supervised, on a day-to-day basis, in the language of their choice. As regards performance appraisals, the standard forms are forwarded to supervisors in the official language requested by their employees. Nevertheless, certain Francophone employees we interviewed indicated that they had received their oral appraisals in English. We therefore recommend that the NAC:

XII - Determine on a priority basis the language knowledge of managers and implement a language training program which will enable them to supervise their staff in both official languages.

Many Francophones have to draft their written communications in English in order to be understood by their unilingual superiors or colleagues. This applies to both internal documents and those intended for the public. Until such time as the language training program has brought about noticeable improvement in the linguistic capacity of managers, we recommend that the NAC:

XI - Hire a translator, if only on a part-time basis, to handle work originated in French, with priority placed on work intended for the public.

The fact that too few casual employees responsible for backstage technical support are conversant in French remains a nagging problem. The French Theatre Department in particular has expressed concern about the situation for some years. These backstage employees belong to a closed-shop union, the International Alliance of Theatrical Stage Employees (IATSE) and are divided into three bargaining units: Stagehands, Wardrobe and Projectionists. In 1979 we recommended that the Centre insert a clause for the provision of bilingual service into its collective agreements with these employees. Although the situation is certainly less than ideal, our recommendation seems to have yielded some results.

As regards stagehands, the 13 "group leader" positions are appointed by the NAC, not the union. These positions have been identified as bilingual. Unfortunately, as of September 1, 1983, seven of the incumbents were not. All other positions are staffed by the union, according to programming requirements. Although a clause for the provision of bilingual service was included in the last collective agreement, it is subject to seniority.

As regards Wardrobe employees, "group leaders" (one per show as required) and all other positions are staffed by the union. Although the Centre has been unable to negotiate a clause into this collective agreement, the union has verbally agreed to provide bilingual service. According to the Centre's officials, this agreement has been respected. More than 50% of Wardrobe employees are bilingual Francophones.

As regards Projectionists, because the Centre employs only one part-time projectionist on a regular basis, the Centre deemed any deficiency in bilingual service marginal and no clause has been proposed.

These developments indicate a desire on the part of the Centre to improve matters. However, they do not ensure that backstage technical support can be provided in both official languages according to the needs of individual productions. We therefore recommend that the NAC:

XIII - Ensure, where applicable, the provision of bilingual services by backstage technical support staff and continue its efforts to negotiate a bilingualism clause in the next agreements with the IATSE union.

D. Language of Service

Although our audit dealt mainly with participation and the language of work, we were able to note along the way that the NAC had maintained its excellent linguistic track record with regard to the services provided for patrons of its shows. We did not, however, conduct interviews in the restaurants sector where there are 188 employees, 36 permanent and 152 casual.

There has been progress since our last audit in the language quality of the publicity material prepared by the Public Relations Service, where there is increasing use of parallel drafting in English and French without recourse to translation. Improvements should nevertheless be made to the publicity material written in the Music and the Dance & Variety Departments, where too much material is still being drafted in English and translated into French. Although the French texts are grammatically correct, as translations they lack the quality of an original-language text. We believe the capacity to draft in French should be

increased in departments where there is a shortage of Francophones and that an editing service should be provided. We therefore recommend that the NAC:

XIV - Increase the capacity to draft in French in the publicity-oriented sectors in order to ensure that the French is equal in quality to the English.

The situation varies from one department to another regarding the contacts maintained with educational circles, cultural groups and associations in each of the two linguistic communities. The Centre has both national and local responsibilities in this regard and has established numerous contacts at both levels. It is beyond the scope of this audit to conduct a comparative analysis of the Centre's contacts with both linguistic communities. However, we did conduct interviews with a select group of representatives from Francophone educational circles and cultural groups and associations on the Québec side of the National Capital Region.

From our interviews it would appear that communications are excellent with the French Theatre. The Music Department, which according to the interviewees seems to project a generally Anglophone image, has demonstrated a desire to improve communications with its Francophone clientele by recently establishing closer relations with music teaching circles in Hull. In general, however, the officials from the educational fields that we interviewed felt that contacts were more common six years ago. Some individuals would like to be kept better informed in order to be able to participate more fully in NAC projects and activities likely to interest their 16,000 secondary-school students. In our discussions with NAC officials, we learned that the Centre formerly produced a bilingual publication on NAC activities for students, which was distributed to all schools in

the National Capital Region. This "Youth Bulletin" ceased publication in June 1978 and this may account for the interviewees comments. We therefore recommend that the NAC:

XV - Make special efforts to improve communications with officials from Francophone educational circles, groups and cultural associations on the Québec side of the National Capital Region in order to increase their awareness of the projects and activities being carried out by the NAC.

III CONCLUSION

The reputation of the National Arts Centre with respect to linguistic quality of the services it provides to the public is now firmly established. One would therefore expect that the Centre would want to devote the same attention to the shortcomings that remain to be corrected.

Because of its special role as a prime meeting place for the two language communities in the National Capital Region, we hope that the Centre, with the backing of its Board of Trustees, will seriously examine the problems raised in this audit, particularly the low Francophone participation rate at the upper management levels and the unilingualism of over one-third of the supervisors, two situations which are hindering the use of French as a language of work. While these problems cannot be resolved overnight, progress can nevertheless be achieved over the long term if concrete measures are taken immediately and all efforts are coordinated through an effective official languages program.

IV SUMMARY OF RECOMMENDATIONS

I - Distribute to all employees the official languages policy adopted by the Centre's management as well as a clarification of their rights and obligations with regard to official languages;

II - Establish, in co-operation with managers, an official languages program based both on the NAC policy statement and on our recommendations;

III - Establish a system of periodic controls in co-operation with managers;

IV - Ensure that managers define measurable short-term and long-term objectives for themselves within the framework of the official languages program;

V - Determine the language requirements for all permanent and casual positions not yet identified and, in the case of bilingual positions, establish the levels of language requirements and assess the linguistic competence of the incumbents;

VI - Ensure the development and implementation of an official languages program as soon as possible by allocating all the necessary resources to this activity;

VII - Determine the participation of each official language group within the total staff and establish a mechanism to keep this information up to date;

VIII - Define general objectives and specific measures to increase the participation of Francophones at the senior management level and ensure a more balanced participation of the two linguistic groups in the other activity sectors and employment categories;

IX - Modify its staffing policy to include recruiting standards in order to ensure that equally qualified members of the two linguistic communities have equal access to vacant positions;

X - Prepare an inventory of all work documents and, in co-operation with managers, establish priorities and time frames for the translation of those which are unilingual;

XI - Hire a translator, if only on a part-time basis, to handle work originated in French, with priority placed on work intended for the public;

XII - Determine on a priority basis the language knowledge of managers and implement a language training program which will enable them to supervise their staff in both official languages;

XIII - Ensure, where applicable, the provision of bilingual services by backstage technical support staff and continue its efforts to negotiate a bilingualism clause in the next agreements with the IATSE union;

XIV - Increase the capacity to draft in French in the publicity-oriented sectors in order to ensure that the French is equal in quality to the English;

XV - Make special efforts to improve communications with officials from Francophone educational circles, groups and cultural associations on the Québec side of the National Capital Region in order to increase their awareness of the projects and activities being carried out by the NAC.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa, K1A 0T8
Tel: (613) 995-7217

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE
CENTRE NATIONAL DES ARTS

OCTOBRE 1983

Vérification linguistique du CNA

I INTRODUCTION

II CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS

A. Politique des langues officielles
mise en oeuvre et contrôles

B. Participation

C. Langue de travail

D. Langue de service

III CONCLUSION

IV LISTE DES RECOMMANDATIONS

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE DU CNA

Créé en 1967, le Centre national des Arts (CNA) a le mandat "de développer les arts d'interprétation dans la région de la Capitale nationale et d'aider le Conseil des Arts du Canada à développer les arts d'interprétation ailleurs au Canada". Ainsi, la majorité des activités du CNA se déroulent à Ottawa, région bilingue, bien que le département du Théâtre et celui de la Musique organisent aussi des tournées, soit au Canada, soit à l'étranger. La clientèle du CNA se compose principalement des spectateurs à ses diverses manifestations artistiques, des clients de ses restaurants et des touristes de passage. C'est donc dire toute l'importance que doit revêtir pour le CNA la mise en oeuvre d'une politique qui reflète à tous égards le statut d'égalité des deux langues officielles du Canada.

I. INTRODUCTION

La vérification a été entreprise à la demande du directeur général du CNA qui se disait préoccupé au plus haut point par la faible participation des francophones au niveau des cadres supérieurs et par d'autres questions connexes. Ayant déjà mené une vérification linguistique en 1979, nous en avons profité pour vérifier les progrès accomplis depuis en ces matières.

Nous avons rencontré une trentaine de fonctionnaires, des gestionnaires pour la plupart, et avons examiné la documentation fournie au cours des entrevues. Nous avons également rencontré des membres du Conseil d'administration ainsi que des particuliers du secteur privé intéressés aux activités du CNA.

Nous avons apporté une attention particulière à la participation des deux groupes de langues officielles aux activités du Centre ainsi qu'à la langue de travail et des communications internes.

II. CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS

A. Politique des langues officielles, mise en oeuvre et contrôles

L'excellent énoncé de politique en matière de langues officielles, approuvé par la direction du Centre en 1979, a été enfin distribué aux membres du Comité de gestion au début de 1982. La majorité des employés n'avaient cependant pas encore reçu leur exemplaire au moment de la vérification. Ils étaient certes conscients de leur obligation de servir la clientèle dans la langue de son choix mais ils n'avaient pas encore été informés de leurs droits et de leurs obligations en vertu de cette politique. Nous recommandons en conséquence au CNA:

I - de distribuer à tous les employés la politique des langues officielles adoptée par la direction du Centre ainsi qu'une mise au point quant à leurs droits et leurs obligations en matière de langues officielles.

L'un des objectifs adopté par le CNA dans le Rapport annuel des langues officielles qu'il présentait au Conseil du Trésor (1980) stipule que le CNA entend "fixer et suivre des objectifs particuliers pour ce qui est de tous les services". Beaucoup reste encore à faire sur ce point. Au printemps de 1982, les cadres supérieurs et intermédiaires ont pu prendre connaissance du Rapport annuel des langues officielles mentionné plus haut et discuter des grandes lignes de la politique linguistique du CNA. Ils ne se sont toutefois pas encore fixé d'objectifs propres à leur domaine de responsabilité assortis d'échéances et de mesures de contrôle, dans le cadre d'un programme global.

Le CNA a reconnu dans le Rapport annuel de 1980 la nécessité de se munir de mesures de contrôle. Celles-ci devraient être définies en collaboration avec les gestionnaires qui pourront de ce fait y apporter leur participation active, soutenue et permanente.

Vu l'importance d'établir des contrôles à tous les niveaux pour atteindre les objectifs visés et assurer le maintien de l'acquis dans le cadre d'un programme des langues officielles global, nous recommandons au CNA:

II - d'établir, en collaboration avec les gestionnaires, un programme des langues officielles basé sur son énoncé de politique ainsi que sur nos recommandations.

III - d'établir un système de contrôles périodiques en collaboration avec les gestionnaires.

IV - de s'assurer que les gestionnaires se définissent des objectifs mesurables, à court et à long terme, dans le cadre du programme des langues officielles.

Dans son Rapport annuel des langues officielles (1980), le CNA déclare avoir "mis au point un système d'information automatisé sur le personnel qui rassemble les données essentielles sur le programme des langues officielles". Selon les responsables, ce projet a dû être retardé en attendant livraison d'un test préparé par l'Université d'Ottawa pour évaluer les connaissances linguistiques des nouveaux employés. Ce projet est digne de mention et nous espérons qu'il sera bientôt mis en oeuvre.

Selon la liste des effectifs du 1er septembre 1983, le CNA emploie 319 employés à temps plein. De plus, le Centre peut compter sur les services d'environ 351 employés occasionnels dont la majorité constituent des réserves où le Centre peut puiser au besoin pour combler un nombre limité de postes: placeurs et placeuses, serveurs et serveuses, préposés au stationnement et machinistes. Ainsi leur nombre peut varier d'un mois à l'autre. Tous les postes occasionnels qui exigent des échanges avec le public sont réputés bilingues. Cependant, 91 employés occasionnels occupaient des postes dont les exigences linguistiques n'avaient pas encore été déterminées.

Le niveau des connaissances linguistiques des titulaires de postes permanents et occasionnels n'ayant pas encore été établi, nous espérons que le test préparé par l'Université d'Ottawa sera administré tout autant aux titulaires déjà en fonctions qu'aux futurs employés. Nous recommandons en conséquence au CNA:

V - de déterminer les exigences linguistiques de tous les postes permanents et occasionnels qui n'ont pas encore été identifiés, et dans le cas des postes bilingues, de fixer les niveaux de connaissances nécessaires et d'évaluer la compétence linguistique des titulaires actuels.

L'administration des langues officielles tombe actuellement sous la responsabilité du secrétaire du CNA, qui cumule aussi la fonction d'attaché de direction auprès du directeur général. Si l'on considère l'ampleur du programme à mettre en oeuvre, on peut à juste titre se demander si les réformes qui s'imposent pourront être pleinement réalisées sur la base d'un travail à temps partiel. Aussi, nous recommandons au CNA:

VI - d'assurer l'élaboration et la mise en oeuvre d'un programme des langues officielles le plus tôt possible en y affectant toutes les ressources nécessaires.

B. Participation

Selon les données disponibles, les francophones et les anglophones sont à peu près également représentés parmi les employés permanents. Par contre, il n'existe aucune donnée sur le profil linguistique des employés occasionnels qui, comme on l'a vu plus haut, comptent pour plus de 50% de l'effectif total. Par conséquent, nous recommandons au CNA:

VII - de déterminer la participation de chaque groupe de langue officielle au sein de l'ensemble du personnel et d'établir un système de mise à jour.

Si l'on considère les 31 postes au niveau des cadres (c'est-à-dire les directeurs, administrateurs et gestionnaires), 19 postes (61 %) sont occupés par des anglophones et 12 (39 %) par des francophones. Cependant, si l'on considère les 16 postes les plus élevés dans la hiérarchie, dont font partie la haute direction ainsi qu'administrateurs et directeurs de niveau supérieur,* 11 postes sont occupés par des anglophones et 5 par des francophones, tel qu'indiqué plus bas:

Catégorie	Anglophones	Francophones	Total
Directeurs (haute direction)	5	3	8
Administrateurs et directeurs de niveau supérieur	6	2	8
	11	5	16

Nous l'avons mentionné au début du rapport, le directeur général aimerait qu'il y ait un plus grand nombre de francophones aux échelons supérieurs de la direction mais il sera difficile d'y arriver pour plusieurs raisons. Le taux de roulement est relativement faible à la direction du CNA - au cours des trois dernières années, seulement six nouveaux venus ont joint les rangs du groupe - avec une moyenne de deux départs par année.

*(à l'exclusion du chef d'orchestre)

De plus, neuf des 16 postes comportent des fonctions directes de programmation, et treize d'entre eux demandent une expérience considérable des arts d'interprétation. Ce domaine est un secteur plutôt restreint au Canada, aussi le nombre disponible de candidats qualifiés est-il très limité lorsque se présente une ouverture.

Dans les autres catégories d'emploi représentés au CNA (gestion et services professionnels, administration et services d'exploitation, et employés occasionnels) le nombre de francophones est supérieur au nombre d'anglophones. De plus, on observe un certain déséquilibre des pourcentages représentés par chaque groupe linguistique dans certains départements; par exemple, à la gestion des locaux et aux guichets on constate une sur-représentation des francophones et, à la production, il y a sur-représentation des anglophones. Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons au CNA:

VIII - de définir des objectifs généraux et de prévoir des mesures spécifiques en vue d'accroître la participation des francophones aux échelons supérieurs et d'assurer une représentation plus équilibrée des deux groupes linguistiques dans les autres secteurs d'activité et les différentes catégories d'emploi.

Dans la plupart des cas, les postes à combler sont annoncés dans les journaux des deux langues officielles mais la politique et les modalités d'emploi du Centre permettent aux gestionnaires d'embaucher des employés sans recourir à la publicité dans les journaux. Plusieurs des personnes reçues en entrevue ont tenu à expliquer que le domaine du spectacle est un domaine particulier où il serait impossible de suivre les méthodes de recrutement habituelles de la fonction publique et des autres organismes publics.

Dans de telles circonstances et compte tenu de l'absence de mesures de contrôle, le CNA ne dispose apparemment pas des normes et des modalités qui lui permettraient de s'assurer que les candidats potentiels des deux groupes linguistiques ont toujours des chances égales d'accès aux postes à combler. Par conséquent, nous recommandons au CNA:

IX - de modifier sa politique d'embauche en y incluant des normes de recrutement de sorte qu'à compétence égale les candidats des deux groupes linguistiques aient des possibilités égales d'accès aux postes à combler.

C. Langue de travail

La langue de travail au CNA est habituellement l'anglais sauf à la Section du théâtre français et au service des relations publiques. Aux guichets, les communications internes se déroulent surtout en français mais le principal outil de travail, l'ordinateur, ne répond qu'en anglais, les mots clés n'ayant pas encore été traduits. * Quoiqu'il en soit, le guide d'utilisation de l'ordinateur existe en version anglaise et en version française et la formation des nouveaux employés se fait verbalement, dans la langue qu'ils préfèrent.

En ce qui concerne les documents de travail, les circulaires adressées à l'ensemble du personnel sont toujours bilingues ainsi que les formulaires produits par les services administratifs. Toutefois, il existe encore des documents de travail unilingues dans divers départements et services: notes de service, horaires de programmation, rapports, procès-verbaux. Par conséquent, nous recommandons au CNA:

X - de dresser un inventaire de tous les documents de travail et, en collaboration avec les gestionnaires, de fixer des priorités et des délais pour la traduction de la documentation unilingue.

* Au moment de mettre sous presse, la traduction était en cours.

Pratiquement tous les postes de supervision du CNA sont bilingues (les seules exceptions étant certains postes des sections du théâtre français et du théâtre anglais). Malgré tout, 35 % des superviseurs du CNA ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste. Par conséquent, il est impossible pour un certain nombre d'employés d'être en tout temps supervisés dans la langue qu'ils préfèrent. Pour ce qui est des appréciations de rendement, les formulaires types sont envoyés aux superviseurs dans la langue officielle choisie par chaque employé. Néanmoins, certains employés francophones ont révélé lors des entrevues que leur appréciation orale avait été faite en anglais. Par conséquent, nous recommandons au CNA:

XII - d'évaluer au plus tôt les connaissances linguistiques des gestionnaires et de mettre en oeuvre un programme de formation linguistique qui leur permettra de superviser leurs employés dans les deux langues officielles.

Bon nombre de francophones rédigent en anglais leurs textes ou communications écrites afin d'être compris de leurs supérieurs ou de leurs collègues. Cette lacune touche tout autant les communications internes que les textes destinés au public. Par conséquent, d'ici à ce qu'un programme de formation linguistique ait fait progresser de façon appréciable les aptitudes linguistiques des gestionnaires, nous recommandons au CNA:

XI - de se prévaloir des services d'un traducteur vers l'anglais, ne serait-ce qu'à temps partiel, afin d'assurer la traduction des écrits en français et, en priorité, ceux destinés au public.

Le manque de connaissance du français chez les occasionnels syndiqués responsables du soutien technique à l'arrière-scène demeure toujours un problème. La section du théâtre français en particulier déplore la situation depuis déjà un certain nombre d'années. Les employés de soutien technique sont membres d'un syndicat qui exige l'exclusion des travailleurs non-syndiqués, l'Alliance des employés de la scène et de la télévision aux États-Unis et au Canada (AIEST-IATSE) et sont répartis dans trois unités de négociation: les machinistes, les costumiers et les projectionnistes. En 1979, nous avons recommandé au CNA d'ajouter une clause prévoyant des services bilingues aux conventions collectives de ces employés. Bien que la situation soit loin d'être idéale, notre recommandations semble avoir donné certains résultats.

Pour ce qui est des machinistes, les 13 postes de "chefs de groupe" sont comblés par le CNA et non le syndicat. Ces postes ont été désignés bilingues. Cependant, au 1er septembre 1983, sept des titulaires ne l'étaient pas. Tous les autres postes sont comblés par le syndicat, compte tenu des exigences de la programmation. Malgré la clause incluse dans la dernière convention collective en vue d'assurer la prestation de services bilingues, la dotation des postes est assujettie à la règle d'ancienneté.

Dans le cas des costumiers, les "chefs de groupes" (un par spectacle) et tous les autres postes sont comblés par le syndicat. Même si le CNA n'a pas réussi à inclure une clause de bilinguisme à cette convention collective, les représentants du syndicat ont verbalement accepté de fournir des services bilingues. Selon les représentants du Centre, l'accord a été respecté. Plus de 50 % des costumiers sont des francophones bilingues.

Quant aux projectionnistes, le Centre n'en emploie habituellement qu'un seul à temps partiel et juge que tout problème de bilinguisme ne saurait être qu'exceptionnel à ce poste. Aussi, aucune clause de bilinguisme n'a-t-elle été proposée.

Cet état de choses démontre la volonté du Centre d'améliorer la situation. Cependant, les services de soutien technique dans les deux langues officielles ne sont toujours pas assurés en fonction de chaque production présentée. Par conséquent, nous recommandons au CNA:

XIII - d'assurer, là où il le peut, la prestation de services bilingues par le personnel du soutien technique à l'arrière-scène et de continuer ses efforts en vue d'obtenir, lors de ses prochaines négociations avec l'AIEST, une clause garantissant la disponibilité de services bilingues.

D. Langue de service

Bien que notre vérification ait porté essentiellement sur la participation et la langue de travail, nous avons pu constater en cours de route que le CNA maintient son excellente performance linguistique en ce qui concerne les services assurés à la clientèle de ses spectacles. Nous n'avons cependant pas mené d'entrevues dans le secteur des restaurants où l'on trouve 188 employés dont 36 employés permanents et 152 employés occasionnels.

Il y a eu des progrès depuis notre dernière vérification en ce qui concerne la qualité de la langue des textes publicitaires préparés par le service des relations publiques. On a recours de plus en plus à la rédaction parallèle en français et en anglais plutôt qu'à la traduction. Cependant, il y aurait des améliorations à apporter aux textes publicitaires du département de la musique ainsi que du département de la danse et des

variétés, dont un trop grand nombre sont rédigés en anglais puis traduits en français. Même si les versions françaises ne contiennent pas d'erreurs il s'agit tout de même de traductions qui n'ont pas la qualité des textes originaux. Nous croyons que la capacité de rédaction en français devrait être accrue dans les départements où il manque de francophones, et qu'un service de révision pourrait être mis sur pied. Par conséquent, nous recommandons au CNA:

XIV - d'accroître la capacité de rédiger en français dans les secteurs à vocation publicitaire afin d'assurer au français écrit une qualité égale à celle de l'anglais.

La situation varie d'un département à l'autre en ce qui concerne les contacts qu'ils entretiennent avec chacune des deux communautés linguistiques: milieux pédagogiques, associations et groupes culturels. Il entre dans les responsabilités du Centre d'entretenir ces échanges, très fréquents, autant à l'échelle nationale qu'à l'échelle locale. La présente vérification ne prévoyait pas d'analyse comparative des échanges du Centre avec chaque communauté linguistique. Cependant, nous avons tout de même interviewé un groupe choisi de représentants des milieux pédagogiques et des associations et groupes culturels francophones de l'Outaouais québécois.

Ces interviews donnent à penser que les communications sont excellentes avec le théâtre français. Le Département de la musique qui, toujours selon ces entrevues, semble projeter une image générale d'organisme anglophone, a récemment manifesté la volonté d'améliorer ses communications avec sa clientèle francophone en établissant des relations plus étroites avec les milieux de l'enseignement musical à Hull. En général cependant, les agents du milieu pédagogique ont dit que les échanges étaient plus fréquents il y a six ans. Certains aimeraient être mieux informés afin de participer plus activement aux projets et aux activités du CNA susceptibles d'intéresser leurs 16 000 étudiants

de niveau secondaire. Nos discussions avec les représentants du CNA nous ont permis d'apprendre que le Centre produisait autrefois une publication bilingue sur ses activités destinées aux étudiants et distribuée dans toutes les écoles de la région de la Capitale nationale. L'arrêt de la publication de ce "Bulletin jeunesse" en juin 1978 expliquerait en partie les commentaires des personnes interviewées. Par conséquent, nous recommandons au CNA:

XV - de faire des efforts particuliers pour améliorer les communications avec les responsables des milieux pédagogiques et des associations et groupes culturels francophones de l'Outaouais québécois afin de leur faciliter l'accès aux projets et aux activités du CNA.

III. CONCLUSION

La réputation du Centre national des Arts n'est plus à faire en ce qui concerne le bilinguisme des services offerts au public. Il y a donc lieu de croire qu'il voudra se pencher avec le même soin sur les lacunes qui restent à corriger.

En raison de la place de choix qu'occupe le CNA en tant que lieu de rencontre par excellence des deux communautés linguistiques dans la région de la Capitale nationale, nous espérons que le Centre, avec l'appui de son Conseil d'administration, saura se pencher sérieusement sur les problèmes soulevés dans cette vérification. Il devra se pencher en particulier sur la faible participation des francophones aux échelons supérieurs et sur l'unilinguisme de plus du tiers des superviseurs, deux situations qui sont loin de favoriser l'usage du français au travail. Les difficultés ne pourront certes se régler du jour au lendemain. Des progrès peuvent néanmoins être réalisés à plus ou moins long terme moyennant l'application immédiate de mesures concrètes et la conjugaison des efforts de chacun dans le cadre d'un programme des langues officielles efficace.

IV SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

I - Distribuer à tous les employés la politique des langues officielles adoptée par la direction du Centre ainsi qu'une mise au point quant à leurs droits et leurs obligations en matière de langues officielles.

II - Établir, en collaboration avec les gestionnaires, un programme des langues officielles basé sur son énoncé de politique ainsi que sur nos recommandations.

III - Établir un système de contrôles périodiques en collaboration avec les gestionnaires.

IV - S'assurer que les gestionnaires se définissent des objectifs mesurables, à court et à long terme, dans le cadre du programme des langues officielles.

V - Déterminer les exigences linguistiques de tous les postes permanents et occasionnels qui n'ont pas encore été identifiés et, dans le cas des postes bilingues, fixer les niveaux de connaissances nécessaires et d'évaluer la compétence linguistique des employés actuellement en poste.

VI - Assurer l'élaboration et la mise en oeuvre d'un programme des langues officielles le plus tôt possible en y affectant toutes les ressources nécessaires.

VII - Déterminer la participation de chaque groupe de langue officielle au sein de l'ensemble du personnel et établir un système de mise à jour.

VIII - Définir des objectifs généraux et de prévoir des mesures spécifiques en vue d'accroître la participation des francophones aux échelons supérieurs et d'assurer une représentation plus équilibrée des deux groupes linguistiques dans les autres secteurs d'activité et les différentes catégories d'emploi.

IX - Modifier sa politique d'embauche en y incluant des normes de recrutement à l'intention des gestionnaires de sorte qu'à compétences égales les candidats des deux groupes linguistiques aient des possibilités égales d'accès aux postes à combler.

X - Dresser un inventaire de tous les documents de travail et, en collaboration avec les gestionnaires, fixer des priorités et des délais pour la traduction de la documentation unilingue.

XI - Se prévaloir des services d'un traducteur vers l'anglais, ne serait-ce qu'à temps partiel, afin d'assurer la traduction des écrits en français et, en priorité, ceux destinés au public.

XII - Évaluer au plus tôt les connaissances linguistiques des gestionnaires et mettre en oeuvre un programme de formation linguistique qui leur permettra de superviser leurs employés dans les deux langues officielles.

XIII - Assurer, là où il le peut, la prestation de services bilingues par le personnel du soutien technique à l'arrière-scène et continuer ses efforts en vue d'obtenir, lors des prochaines négociations avec l'AIEST, une clause garantissant la disponibilité de services bilingues.

XIV - Accroître la capacité de rédiger en français dans les secteurs à vocation publicitaire afin d'assurer au français écrit une qualité égale à celle de l'anglais.

XV - Faire des efforts particuliers pour améliorer les communications avec les responsables des milieux pédagogiques et des associations et groupes culturels francophones de l'Outaouais afin de leur faciliter l'accès aux projets et activités du CNA.

POOR

QUALITY

ORIGINAL